Capitolul 4

ASERTIVITATEA ADECVATĂ

O bună rezolvare a conflictelor reclamă capacitatea de a vă expune cazul fără a determina reacția de apărare din partea celeilalte persoane. Explicați cum stau lucrurile în ceea ce vă privește, în loc să indicați ce ar trebui să facă sau să nu facă celălalt.

Este ora 17,00. Trenul dumneavoastră pleacă peste 20 minute. Șeful vă cere să-i trageți la xerox o lucrare de 50 de pagini. Ce faceți?

Sună telefonul. Este un prieten care întotdeauna vă ține prea mult de vorbă. Sînteți ocupat. Ce-i spuneți?

Copiii întorc capul și se revoltă cînd le cereți să vă ajute la spălatul vaselor. Cum vă descurcați?

Vecinul dumneavoastră se pare că a aruncat deșeurile de la o construcție pe un loc viran din spatele casei dumneavoastră. Cum reacționați?

Zilnic sîntem confruntați cu situații care ne solicită să luăm atitudine. Se abuzează de timpul nostru. Nu obținem ceea ce dorim. Nu ni se oferă sprijinul pe care îl merităm. Nu ni se respectă drepturile. Vă surprindeți atacînd mai înainte de a lua seama la aceasta și a vă stăpîni? Răspundeți diferit la persoane diferite? Care persoane cheie din viața dumneavoastră sînt mai susceptibile să vă provoace o reacție de atac? Cît de des apreciați că procedați neadecvat situației?

În tabel veți găsi cîteva *mecanisme de agresiune*. Bifați de fiecare dată în coloana care vi se potrivește.

Conduita	**Rareori**	**Uneori**	**Deseori**	**Persoane mai expuse la o astfel de reacție din partea mea**
Explodez violent	....	....	....	....
Strig/ridic tonul	....	....	....	....
Vorbesc "peste " celălalt	....	....	....	....
Întrerup	....	....	....	....
Insist că eu am dreptate	....	....	....	....
Aduc dovezi în favoarea poziției mele	....	....	....	....
Mă ciondănesc	....	....	....	....
Îl pun la punct pe celălalt	....	....	....	....
Dau ultimatumuri ("Faci așa, dacă nu...")	....	....	....	....
Mă răzbun	....	....	....	....
Fac comentarii acide	....	....	....	....
Proferez insulte	....	....	....	....

Obișnuiți să evitați problema sau să amînați să faceți ceva în legătură cu ea? Cît de des și față de cine faceți acestea?

Vă prezentăm în tabelul următor cîteva *mecanisme de abandon*. Bifați acolo unde vi se potrivește.

Conduita	**Rareori**	**Uneori**	**Deseori**	**Persoane mai expuse la o astfel de reacție din partea mea**
Bruschez pe cineva acasă cînd ar fi trebuit să pun la punct pe cineva la serviciu	....	....	....	....
Stărui asupra incorectitudinii celuilalt	Îi găsește scuze celuilalt	....	....	....
Mă lamentez pe ascuns, dar nu le spun nimic în față	....	....	....	....
Mă prăbușesc fizic	....	....	....	....
Devin tăcut	....	....	....	....
Fac o stare depresivă	....	....	....	....
Îmi repugnă	....	....	....	....
Mă port hiperpoliticos	....	....	....	....
Îmi spun că n-aș proceda corect dacă i-aș reproșa ceva celeilalte persoane	....	....	....	....
Îmi caut alte preocupări în speranța că problema va dispărea	....	....	....	....
Îmi spun că, oricum, problema este minoră	....	....	....	....

Să luăm un exemplu: cineva din familie țipă la dumneavoastră. S-ar putea să-l înțelegeți că este furios, dar nu vă face plăcere ca cineva să strige la dumneavoastră. Aveți trei posibilități.

Să țipați și dumneavoastră la el, să vă închideți în sine sau să vă expuneți clar situația. A "țipa și tu" înseamnă, adeseori, a pune relația în pericol. Este conduita de luptă, agresivă. Închiderea în sine înseamnă "abandon". Acesta este pasiv și de obicei te înstrăinează de cealaltă persoană.

Dacă reacția dumneavoastră uzuală este *agresiunea* (lupta), vă vin în minte gînduri cum ar fi următoarele?

- De ce am nevoie să dețin controlul?
- Cum m-aș simți dacă aș constata că am săvîrșit o eroare?
- Mă simt mai bine dacă dovedesc că sînt mai bun decît alții?
- Simt nevoia ca toată lumea să aibă aceleași valori ca mine?
- Ar trebui să pun sub semnul întrebării unele dintre opiniile pe care le am. Ce nu este în regulă în ceea ce mă privește?

Dacă reacția dumneavoastră standard la conflict este *abandonul*, în ce grad vă sînt caracteristice întrebările de mai jos?

- Cînd nu ripostez deloc dacă mă irită cineva sînt, într-adevăr, convins că el n-a sesizat supărarea mea?
- Ce pericole induce actul meu de abandon pentru relația noastră?
- Ceea ce mă face să evit discuția este teama sau obișnuința?
- Sentimentele mele sînt tot atît de importante ca și ale celeilalte persoane?
- Sînt atît de furios, încît nimic din ce aș spune n-ar fi la locul lui?
- Cît de mult mă sperie furia lui?
- Cît de mult mă preocupă grija de a nu amenința relația?
- Care este cel mai rău lucru ce s-ar putea întîmpla dacă aș vorbi?




Ce faceți: Agresați? Abandonați? Asertați?

Există o a treia opțiune, aceea de *a aserta.* Aceasta nu înseamnă renunțare, dar nici nu este lipsită de combativitate. Răspunsul asertiv nu este întotdeauna ușor. El reclamă adesea alegere conștientă, un grad de flexibilitate și abilitate, ceva curaj și încredere în procesul comunicării. Pe măsură ce deveniți mai conștient de pattern-urile dumneavoastră de comunicare, veți observa mai repede cînd anume v-ați angajat într-un răspuns tip *agresiune* sau în unul tip *abandon.* Puteți folosi aceste reacții ca puncte de plecare pentru a încerca un răspuns mai adecvat și asertiv.

Adeseori este greu să fărîmi vechile pattern-uri și să încerci altceva. Ce spui și cum o spui ca să nu înrăutățești situația? Aveți nevoie de o formulare asertivă care va ameliora lucrurile în loc să le agraveze. De exemplu: "Mă simt puțin stînjenit. Există ceva între noi pe care ar trebui să-l lămurim?"; "Ar fi ceva de discutat înainte de întîlnire, pentru ca totul să se desfășoare liniștit"; "Mă preocupă faptul că în ultimele zile ne-am vorbit foarte puțin. M-aș simți mai bine dacă am discuta despre ceea ce se petrece".

Afirmațiile sună simplu, dar ele îți cer ceva efort de gîndire. Vi s-a întîmplat vreodată ca o intervenție de acest gen să vă schimbe relația cu cineva?

Formarea nesupravegheată a deprinderilor

Dobîndirea oricărei abilități parcurge de obicei un proces alcătuit din patru etape. Să luăm ca exemplu învățarea mersului pe bicicletă. La început este o perioadă prealabilă, corespunzînd dorinței de a învăța să mergi pe bicicletă. Nu ai deprinderea, dar nu *conștientizezi* acest lucru, nu-l remarci.

Într-o bună zi mersul pe bicicletă ți se pare deodată interesant, dar îți dai seama că nu știi cum să o faci. Trebuie să înveți o nouă deprindere. Prin aceasta te-ai deplasat spre starea de *conștientizare a absenței deprinderii.*

Iei lecții de mers pe bicicletă, într-un loc sigur. Într-o oră sau două poți să mergi dintr-o parte în alta a parcului fără să cazi - eventual. Ai nevoie de mare atenție, dar poți merge pe bicicletă. Acum ești în stadiul de *pricepere.* Pot să treacă chiar luni de zile pînă vei putea să-ți automatizezi mersul pe bicicletă, ocolind automat obstacolele, de parcă mersul pe bicicletă ar face parte din ființa ta. Acum ai *deprinderea automatizată*, fără necesitatea supravegherii permanente.

Același proces de învățare se aplică și capacităților de comunicare, cînd vrem să schimbăm modul în care reacționăm la anumite situații.

ASERȚIUNILE "EU"

Există un mod special de a te exprima cînd vrei să răspunzi asertiv. Este formula numită aserțiunea "Eu", care adesea necesită multă practică pînă să devină modul dumneavoastră firesc sau deprindere automată de a vorbi.

Nu renuntați ușor, chiar dacă vă este greu. Chiar așa-numitul dumneavoastră răspuns natural de acum este rezultatul învățării, de obicei prin copierea stilului părinților, profesorilor, fraților și surorilor.

O aserțiune "Eu" îi comunică altei persoane cum vă simțiți dumneavoastră în legatură cu ceva, fără să blamați și fără să cereți ca cealaltă persoană să se schimbe. Aserțiunile "Eu" (*asertivitatea* reprezentînd cea de-a treia opțiune a dumneavoastră) vă ajută să vă mențineți poziția, fără să o tratați pe cealaltă persoană ca pe un adversar. Dacă cineva vă calcă pe picior, puteți foarte bine să strigați "Mișcă-te!". Nu același lucru puteți face cînd cineva v-a lăsat dezordine pe birou, dacă nu doriți să stricați relația. Ar putea fi mai indicat să spuneți: "Cînd văd hîrtiile tale împrăștiate pe biroul meu, mă enervez. Mi-ar plăcea să-mi găsesc biroul așa cum l-am lăsat".

Explicați care este situația pentru dumneavoastră

Aserțiunea "Eu" este indicată oricînd, dar poate fi deosebit de eficientă cînd sînteți furios, iritat, trist sau pur și simplu nu obțineți ceea ce doriți.

O propoziție care începe cu "Eu" are o structură ce este foarte indicată cînd vreți să-i spuneți ceva cuiva, dar nu vreți să-l provocați să treacă în defensivă. Construirea unei propoziții "Eu" este asemănătoare cu amestecul ingredientelor culinare. De aceea, utilizarea unui algoritm poate oferi garanția unei formulări corecte. Pentru o "rețetă" de acest gen există trei ingrediente:

1. Acțiunea — ***Cînd...***
2. Răspunsul dumneavoastră — ***Simt...***
3. Rezultatul preferat de dumneavoastră — ***Și ceea ce aș vrea este ca eu...***

Acțiunea

Algoritmul reclamă o descriere obiectivă a acțiunii sau situației care v-a cauzat problema. "Obiectiv", în cazul de față, înseamnă că descrierea nu conține cuvinte subiective sau încărcate de afect. Este o descriere factuală a ceea ce s-a întîmplat, iar nu interpretarea dumneavoastră sau a altcuiva despre acel eveniment. Începeți cu:

"Cînd sînt lăsate hîrtii pe biroul meu..."
"Cînd aud un ton ridicat..."
"Cînd nu mi se spune că avem invitați la masă..."

Moduri mai puțin obiective de a spune același lucru:

"Cînd îți lași resturile împrăștiate pe biroul meu..."
"Cînd te dai mare și urli la mine..."
"Cînd nici măcar nu te sinchisești să-mi spui că îmi aduci un invitat la masă..."

Ultimele trei moduri de a spune lucrurile constituie un început rău - cealaltă persoană ar putea să fie prea mult ocupată cu apărarea de sine pentru a mai auzi restul spuselor dumneavoastră. Cînd sîntem înfuriați pe cineva, descrierea obiectivă a comportamentului lui ne supune la o adevărată încercare. Uneori este bine dacă predicatul propoziției pe care o spuneți se focalizează pe ceea ce reprezintă problema pentru dumneavoastră.

"Cînd sînt nevoit să-mi pun hîrtiile în ordine după altcineva..."
"Cînd aud pe cineva țipînd la mine..."
"Cînd nu știu că avem invitați la masă..."

Este greu pentru celălalt să respingă aserțiunea cînd aceasta este prezentată sub formă de problemă. Chestiunea este că dumneavoastră trebuie să vă faceți curat pe birou, indiferent cine sau de ce a pus hîrtii pe el.

O descriere obiectivă a evenimentului poate să-i servească şi celeilalte persoane. Ea poate că nici nu şi-a dat seama ce face sau prin ce anume te-a afectat. Poate că a vrut doar să accentueze ceva, dar dumneavoastră aţi interpretat aceasta ca strigăt.

Descrierea obiectivă a unui anumit comportament poate fi dificilă. Expresii de genul "Cînd mă acuzi..." sau "Cînd foloseşti metode dubioase..." relevă *interpretarea* pe care o daţi dumneavoastră experienţei în cauză. Sarcina este de a descrie comportamentul specific care pare a fi acuzator sau subversiv. Care este dovada, cheia? Prin "acuzi" înţelegeţi că cineva a spus că aţi făcut ceva ce nu aţi făcut? Prin "metode dubioase" înţelegeţi că cineva a făcut ceva fără să vă întrebe mai întîi pe dumneavoastră?

Răspunsul dumneavoastră

Oamenii nu ştiu întotdeauna cum reacţionaţi pînă nu le spuneţi. Nu este recomandabil să afirmaţi "Trebuia să-şi fi dat seama". Este posibil ca el să *nu* ştie ce v-a deranjat.

Cele mai multe persoane preferă să menţină bunele relaţii în loc să jignească, să rănească sau să-i enerveze pe alţii; astfel, răspunsul dumneavoastră negativ le provoacă o reevaluare a propriului comportament. Cînd vorbiţi despre răspunsul dumneavoastră ştiţi că vă aflaţi pe teren sigur. Ceea ce faceţi este să discutaţi faptele. E mai puţin probabil ca oamenii să vă contrazică dacă spuneţi "Mă simt obosit" sau "Mă simt frustrat".

1. Răspunsul dumneavoastră ar putea fi o *emoţie*. De exemplu, aţi putea explica celuilalt că vă simţiţi jignit/enervat/ignorat/neajutorat sau vinovat.

Uneori este destul de greu să găsiţi cuvîntul cel mai potrivit pentru modul în care vă simţiţi, în special dacă aveţi dificultăţi în identificarea sentimentului. Mulţi oameni nu-şi pot defini trăirile cu uşurinţă.

2. A le spune celorlalți ce *faci* poate fi uneori mai ușor decît a le spune cum te *simți*. De exemplu: "Eu mă retrag", "Eu țip la tine"; "Eu fac totul singur".

Oamenii nu se simt bine cînd îi vorbesc șefului despre sentimentele lor. În unele culturi acest lucru nu se practică. Atunci cînd negociezi nu este întotdeauna indicat să-l lași pe vînzător să-și dea seama cît de mult îți dorești mașina aceea. Să-ți descrii acțiunile poate fi uneori mai ușor din punct de vedere social și strategic.

3. Răspunsul dumneavoastră ar putea fi un *impuls* căruia îi opuneți rezistență. I-ați putea spune celuilalt ce ați vrea să faceți. De exemplu: "Aș vrea să te ignor"; "Vreau să ies de aici" sau "Aș vrea să pot renunța".

Tonalitatea răspunsului este foarte importantă. Este realmente foarte greu să structurezi un răspuns fără să strecori în el o urmă de reproș:

Sînt "curate" aserțiunile "Eu" pe care le faceți?

"M-ai făcut să greșesc".
"M-a indispus".
"Mi-a rănit sentimentele".
"Mă înnebunește".
"Mă înfurie".

Este de dorit să evităm astfel de propoziții.

Dacă îi acuzați pe ceilalți pentru felul în care vă simțiți, ei de obicei trec în defensivă și resping acuzațiile cu formule ca: "Dacă te înfurii, te privește!"; "Nu-i vina mea dacă te supără orice fleac". În felul acesta puteți întîmpina multă adversitate inutilă. Trebuie să vă supravegheați atent ca să vă asigurați că propozițiile dumneavoastră de tipul "Eu" sînt curate, adică nu conțin un reproș deschis sau implicit.

Cînd vă asumați responsabilitatea pentru modul în care răspundeți și evitați să-i învinuiți pe alții, comunicarea are mai multe șanse să se păstreze la obiect. Asumarea responsabilității este cea care face ca reacția să devină răspuns.

RELATAREA LUI MADELINE

Madeline locuia împreună cu fiica sa în vîrstă de 16 ani, Vivienne (soțul Madelinei le părăsise cu mulți ani în urmă). Ele erau bune prietene și se mîndreau cu relația lor frumoasă, pe care o construiseră tratîndu-se ca două adulte. În loc ca Madeline să comande, ele stabiliseră de comun acord multe lucruri care țineau de gospodărire și de respectarea reciprocă a bunurilor fiecăreia.

Madeline lucra în relațiile cu publicul și într-o perioadă a avut cîteva zile foarte dificile. La sfîrșitul unei astfel de zile, Madeline a fost întîmpinată de Vivienne, care avea o groază de lucruri să-i povestească. Tot ce a putut să audă Madeline a fost cum Vivienne povestea, și povestea cu: "eu, eu, eu... am făcut cutare... apoi eu... și vreau... apoi eu...".

Madeline avea o nevoie disperată de puțină pace și liniște după ziua sa istovitoare. A privit prin cameră, a observat că televizorul lipsea de la locul lui și i-a reproșat Viviennei: "Televizorul este încă în dormitorul tău? Am crezut că ne-am înțeles să-l aduci înapoi în camera de zi".

Vivienne a ieșit furioasă. Madeline avea acum liniștea pe care și-o dorise, dar nu se simțea prea mulțumită de felul în care o obținuse.

S-a întîmplat că Madeline urma și un curs de rezolvare a conflictelor. Subiectul din ziua aceea fusese "Asertivitatea adecvată". S-a uitat în notițe și și-a dat seama că era vorba exact despre situația ei. Obținuse ceea ce dorise atacînd, iar fiica sa apărîndu-se și abandonînd. Ceea ce dorise ea din tot sufletul era să obțină liniște.

Madeline s-a dus cu notițele la Vivienne și i-a spus: "Iată ce am învățat astăzi. Ceea ce vroiam eu să spun, de fapt, era că atunci cînd mă întorc acasă după o zi de lucru mă simt adesea epuizată și mi-ar trebui puțină liniște ca să mă refac, înainte de a mă apuca să fac altceva".

Vivienne a răspuns cu un zîmbet: "Sigur, mami, e destul de normal".

Aceasta nu înseamnă că nu sînteți îndreptățit să simțiți ceea ce simțiți; totuși oamenii au tendința de a-și nega sentimentele: "Știu că n-ar fi trebuit să reacționez așa"; "Sînt prost dacă simt asta". Cînd formulați o aserțiune "Eu", vă acordați dreptul de a simți exact ceea ce simțiți; aveți însă grijă să nu-i învinuiți pe alții.

Rezultatul preferat de dumneavoastră

Pentru a exprima ceea ce doriți, încercați în felul următor: "Mi-ar plăcea să fiu ajutată la spălatul vaselor". Discutați ceea ce v-ar plăcea să faceți sau să aveți. Vom constata că formula de mai sus e mai sigură decît: "Mi-ar plăcea/aș vrea să mă ajuți la spălatul vaselor".

Cînd le spuneți oamenilor ce ar trebui să facă, de obicei ei se împotrivesc. Dacă nu se simt liberi să aleagă, se pot opune sugestiei dumneavoastră tocmai pentru că independența este atît de importantă pentru fiecare dintre noi. Deseori, tocmai această nevoie nesatisfăcută stă în spatele comportamentului rebel al adolescenților. Expectanța suscită opoziția.

Cînd nu ne place ceva, de cele mai multe ori dorim ca altcineva să repare sau să schimbe, așa încît noi să ne simțim mai bine. Atîta timp cît depindem de alții în chestiuni ca acestea, înseamnă că nu deținem controlul asupra vieții noastre. Iată o idee foarte importantă: "Ca să se schimbe lucrurile, trebuie ca în primul rînd eu să mă schimb".

Lucrurile se vor putea schimba sau dimpotrivă, dar asta va conta mai puțin; afirmația perfectă de tipul "Eu" le actualizează (aduce la zi) în raport cu *dumneavoastră.* Cînd vorbiți despre rezultatul dumneavoastră preferat - cel de-al treilea ingredient al propoziției "Eu" - este bine să lăsați deschise cît mai multe posibilități. Dacă dumneavoastră sînteți foarte explicit în legătură cu ceea ce ați vrea să faceți, celălalt va vedea mai ușor cine vă poate ajuta și cum anume.

Dacă eu am nevoie de ajutor la spălatul vaselor, există mai multe posibilități de a-l obține. Fiecare membru al familiei mă poate ajuta în fiecare seară, prin rotație. Am putea angaja o femeie de serviciu, să mîncăm mai des în oraș sau să cumpărăm o mașină de spălat vase.

O aserțiune corectă "Eu", în care ceea ce doriți nu depinde în întregime de faptul că cealaltă persoană va trebui să facă ceva ca dumneavoastră să vă simțiți mai bine, va avea de asemenea ca rezultat deschiderea altor opțiuni.

O tînără prietenă, care s-a mutat în primul ei apartament, mi-a povestit că vecinul său își ținea cîinii legați. Aceștia au lătrat toată noaptea și n-au lăsat-o să doarmă. Mi-a mai spus că vecinul este foarte violent și că se teme de el. Mi-a cerut sfatul dacă să anunțe oficialitățile. Eu i-am sugerat să încerce mai întîi o aserțiune "Eu". Am pregătit-o împreună. Formula la care am ajuns era: "Cînd aud cîinii lătrînd toată noaptea (mai degrabă decît "cînd îți ții cîinii legați..."), mă simt extenuată și ceea ce aș vrea este...". Prietena mea s-a gîndit un timp. "Cum ai vrea să procedezi?", am întrebat-o. Deodată fața i s-a luminat și mi-a spus: "Ah, aș vrea să iau cîinii la plimbare! Ar fi de folos și pentru ei, și pentru mine și am senzația că după aceasta îmi va veni mai ușor să-i spun vecinului ceea ce mi-am propus".

Variații ale algoritmului: rațiuni

Uneori puteți adăuga ceva explicații la punctul 3 (rezultatul dumneavoastră preferat). Explicațiile suplimentare îi permit celuilalt să înțeleagă mai bine efectul pe care îl are problema în cauză asupra dumneavoastră, cît și consecințele acesteia. Explicațiile încurajează înțelegerea și inițiativa personală. Mulți copii independenți și încăpățînați sînt mai dispuși să coopereze cînd înțeleg bine rațiunea pentru o anumită regulă[1].

Cînd folosiți aserțiunea "Eu"?

Cînd vreți să spuneți ceva și nu știți cum să o faceți, formula "Eu" este un bun mod de a începe. S-ar putea să aveți nevoie să o gîndiți bine înainte de a vă întîlni cu persoana respectivă. Pe măsură ce o elaborați, vi se clarifică mai bine ceea ce doriți. Aserțiunea "Eu" nu presupune a fi politicos, blînd sau drăguț, după cum nici a fi bădăran. Ea presupune clarificare.

RELATAREA NINEI

Nina s-a necăjit cînd a aflat că fiul ei, Tommy, a vizitat orașul și nu a catadicsit să-i dea un telefon sau să o vadă. Se părea că ei se înstrăinează și pe ea o preocupa problema aceasta. Acum n-ar fi vrut să-i reproșeze, nici să spună ceva care ar fi agravat lucrurile - ceea ce dorea ea era să-l vadă cînd vine în oraș. Cînd au vorbit din nou, în loc să adopte un ton prin care să pretindă că nu este jignită, a început conversația cu o aserțiune "Eu". A elaborat-o destul de îndelung, pînă a obținut o formulare "clară" și "curată". Avea intenția fermă de a purta o discuție diferită de cele de pînă atunci, cînd doar făcea aluzie la problemă.

"Cînd pierd ocazia de a te vedea mă simt rănită și aș vrea să te văd cînd te afli în oraș" - a spus ea. Tommy a reacționat imediat: "Mă bați la cap mereu cu aceleași chestii".

Dar de data aceasta Nina avea o intenție clară. "Nu", a replicat ea, "de data asta am spus altceva. Pur și simplu ți-am spus ce simt".

Pentru prima dată Tommy a auzit-o. A fost un moment de tăcere. Apoi, în loc să se apere, ca de obicei, el a spus: "O, de fapt am telefonat de cîteva ori. Nu erai acasă." Ea a înțeles că, într-adevăr, așa era. S-a simțit mult mai bine și apoi au avut cea mai bună conversație din ultimii ani.

Aserțiunea "Eu" nu este ultimul dumneavoastră cuvînt în subiectul respectiv. Este un început al conversației, nu o concluzie. Este un deschizător al comunicării oneste și al posibilităților, al îmbunătățirii și nu al înrăutățirii relațiilor.

Cum v-a lua celălalt aserțiunea dumneavoastră? Aserțiunile cele mai "curate" nu au ca efect determinarea celuilalt să repare situația, ci îl face să știe ce simțiți dumneavoastră și de ce aveți nevoie. Nu vă așteptați ca el să înlăture pe loc ceea ce vă deranjează, nici să răspundă imediat.

Chiar și atunci cînd nu există o soluție, este mult mai relaxant pentru dumneavoastră dacă puteți folosi o aserțiune "Eu" pentru a-l informa pe celălalt cît de oribil vă simțiți. Oamenii ar putea să subestimeze cît de rănit, furios sau izolat vă simțiți dumneavoastră, așa încît este util să puteți spune exact ce se petrece, fără să faceți ca situația să apară mai bună sau mai proastă decît este în realitate.

Uneori, cea mai importantă persoană pentru care faceți aserțiunea "Eu" sînteți dumneavoastră înșivă. Dacă ați scăpat o ocazie de a o face, creați alta. Secretul bunelor aserțiuni "Eu" constă în a le face atît de des, încît să devină a doua dumneavoastră natură. Numai așa va ajunge deprindere automatizată[2].

Asertivitatea adecvată

Data viitoare cînd cineva țipă la dumneavoastră și nu vă place, rezistați tentației de a abandona (ieșind și trîntind ușa). Rezistați tentației de a răspunde tot prin ton ridicat. Controlați-vă furia crescîndă. Acesta este momentul aserțiunii "Eu". Respirați adînc, concentrați-vă, înfigeți-vă bine picioarele în pămînt și căutați o formulă "Eu". Începeți prin a combina cele trei "ingrediente" ale rețetei:

1. Cînd ridici tonul la mine (*acțiune*);
2. Mă simt umilit (*răspuns*);
3. Ceea ce aș vrea este să mă simt bine cînd discut o problemă cu tine (*rezultat preferat*).

Cea mai bună afirmație "Eu" nu implică nici o așteptare vizavi de ceilalți. Ea oferă o apreciere curată, clară din partea dumneavoastră asupra lucrurilor și modului în care v-ar plăcea ca acestea să se prezinte. Apoi, mingea va fi în curtea celeilalte persoane. Ceea ce va face, depinde de ea.

Sînt clare aserțiunile dumneavoastră de tip "Eu"?

Cîteva aserțiuni "Eu" verificate în practică

1. Către cineva care nu reușește să respecte termenele de realizare a lucrărilor:

"Cînd îți trebuie mai mult timp ca să-ți îndeplinești obligațiile, eu trebuie să știu cît timp, pentru ca să-mi pot reface programarea și reevalua posibilitățile".

2. Întreruperi din lucru:

"Cînd trebuie să-mi replanific activitatea, mă simt perturbat și aș vrea să fiu informat cît mai din vreme că va surveni o întrerupere".

3. Cînd ți se aduce la cunoștință ceva post-factum, în loc să fi fost consultat în prealabil:

" Cînd mi se comunică modificări în planurile noastre comune, simt că eu nu contez și aș vrea să aflu despre schimbări înainte ca ele să fie hotărîte".

4. Față de un profesor excesiv de exigent:

"Cînd nu mă apreciați, mă simt lezat, pentru că eu realmente mă străduiesc foarte mult și ceea ce aș dori, din cînd în cînd, sînt cîteva încurajări".

5. Față de copiii care întîrzie sistematic cu pregătirile dimineața:

"Cînd merg la serviciu, trebuie să plec de acasă la ora 8,30 și aș vrea ca toți cei din casă să fim gata devreme, apoi vă puteți juca".

RELATAREA MARIEI

Bob se căsătorise recent cu Maria. Erau cam de aceeași vîrstă, peste 40 de ani. Fiecare era la al doilea mariaj. Maria, ai cărei copii crescuseră și plecaseră de acasă, își consacrase mult timp în ultima vreme îngrijirii mamei sale, văduvă în vîrstă. După luna de miere, Bob și Maria munceau pe rupte la renovarea casei și se bucurau de relația lor relativ nouă. Acum, Maria petrecea mai puțin timp cu mama ei.

Apoi mama Mariei și-a fracturat brațul și a devenit neputincioasă, exact cînd Maria era mai puțin dispusă să-și sacrifice timpul și energia. Aceasta a pus-o în conflict cu educația și cu solidele sale valori familiale. Deși relațiile cu mama sa fuseseră bune pînă atunci, de această dată ea se simțea revoltată.

I-a cerut sfatul lui Bob: "Ce să fac? Theo și familia lui locuiesc prea departe, Con este în America, Angela are trei copii mici și multe necazuri, iar Rosie tocmai a căpătat o slujbă, are nevoie de bani, știi ce leneș este bărbatul ei. Așa încît este inutil să-i cer ceva vreunuia".

Bob s-a gîndit un timp. Să lase baltă totul și să întrerupă renovarea pentru un timp? Să plătească pe cineva care să o îngrijească pe mamă (ceea ce nu și-ar fi putut permite prea ușor)? Să-i ceară mamei ei să contribuie? Să le pretindă ajutor celorlalți membri ai familiei? În cele din urmă Bob i-a spus: "Ai putea să te limitezi la o discuție a situației cu fiecare dintre ei, fără să le ceri nimic? Doar să-i asculți și să te pui la curent cu problemele și greutățile pe care le au și ei. Lasă-i să se gîndească ce am putea face noi toți ca să-i venim mamei tale în ajutor pînă la vindecarea brațului".

Maria și-a contactat frații și surorile, chiar
și pe Con din America. Ea începea discuțiile cu aserțiunea "Eu": "Mă tem că nu-i voi putea da mamei toate îngrijirile de care are nevoie". În continuare, le-a explicat situația și le-a ascultat problemele și obligațiile.
"Ei bine, cel puțin am încercat", i-a spus Maria soțului ei după ce i-a ascultat pe toți, cu sentimentul că a fost abandonată. În următoarele zile însă, fiecare s-a angajat să facă ceva. Angela s-a oferit să stea cu mama noaptea, Rosie să-i aducă mîncare gătită, iar soțul "cel leneș" a fost de acord să o transporte la spital pentru tratament (la urma urmei, era taximetrist).
Chiar și Con, din America, a trimis ceva bani pentru a plăti o femeie care să-i facă menajul.
Maria nu-și dădea seama prea bine ce anume îi determinase să fie așa săritori, pînă cînd Angela a făcut-o să înțeleagă: "M-am simțit îndemnată de data aceasta să fac ceva pentru că te-ai arătat preocupată de problemele mele și nu m-ai judecat, spre deosebire de toți ceilalți din familie. M-am simțit necesară, nu constrînsă". Nici ceilalți nu s-au simțit forțați sau criticați.
Deși niciodată nu discutase deschis cu frații și surorile ei, Maria își asumase întreaga responsabilitate a îngrijirii mamei lor, în tăcere și cu oarecare resentimente. Fiecare membru al familiei interpretase în felul său tăcerea Mariei și trăia un sentiment nemărturisit de culpabilitate. Între membrii familiei se instalase o răceală, fără să fi avut loc o discuție. Cu timpul, s-a vindecat brațul mamei și, o dată cu aceasta, a revenit și armonia în familie.
Aserțiunea "Eu" utilizată de Maria a funcționat ca un deschizător de orizonturi. Ea nu știa cum se va întîmpla, dar rezultatul a fost mult mai bun decît își putuse imagina.

6. Cînd un membru al familiei nu și-a dat seama cît de mult îi deranjează pe ceilalți întîrzierile sale:
" Cînd vii tîrziu acasă, sînt îngrijorată și nu mai vreau să trec prin asta. Ar fi tare bine dacă aș ști dinainte că urmează să vii tîrziu."

7. Cînd unul dintre membrii familiei se simte supraîncărcat cu treburi casnice:
"Cînd am impresia că fac mai mult decît ar trebui și ar fi echitabil, mă simt exploatat și aș vrea să facem o înțelegere care să fie rezonabilă pentru amîndoi".

8. Cînd cineva a făcut o treabă de mîntuială:
"Cînd găsesc greșeli în lucrare, mă simt efectiv descurajat și aș vrea să trec peste supărare și să mă simt bine cînd lucrez cu tine".

REZUMAT

Ce faceți? Agresați, abandonați sau asertați?

După ce v-ați descoperit reacția spontană, încercați să vă explicați situația din punctul dumneavoastră de vedere, folosind o afirmație "Eu".

Este curată aserțiunea "Eu"?

Acțiunea: nu folosiți "iritanți" verbali.
Răspunsul: nu învinuiți.
Rezultatul preferat: nu-l formulați ca pe o cerere.

Este clară aserțiunea "Eu"?

Acțiunea: prezentați chestiunea reală.

***Răspunsul:* indicați gradul de suferință pe care o resimțiți (sau atît cît credeți că poate fi destăinuit).**

***Rezultatul preferat:* asigurați-vă că acesta este suficient de specific pentru a permite dezvoltarea de noi posibilități.**

Să ne amintim tot timpul că problema ne aparține nouă, indiferent de ceea ce face cealaltă persoană ori de măsura în care ne este justificată plîngerea. Trebuie să ne afirmăm clar nevoile și rezultatul pe care îl dorim.

NOTE

1. Thomas Gordon, *Parent Effectiveness Training* (N.Y., Wyden, Inc., 1970).

2. Robert Bolton, *People Skills* (Australia: Simon & Schuster, 1987).